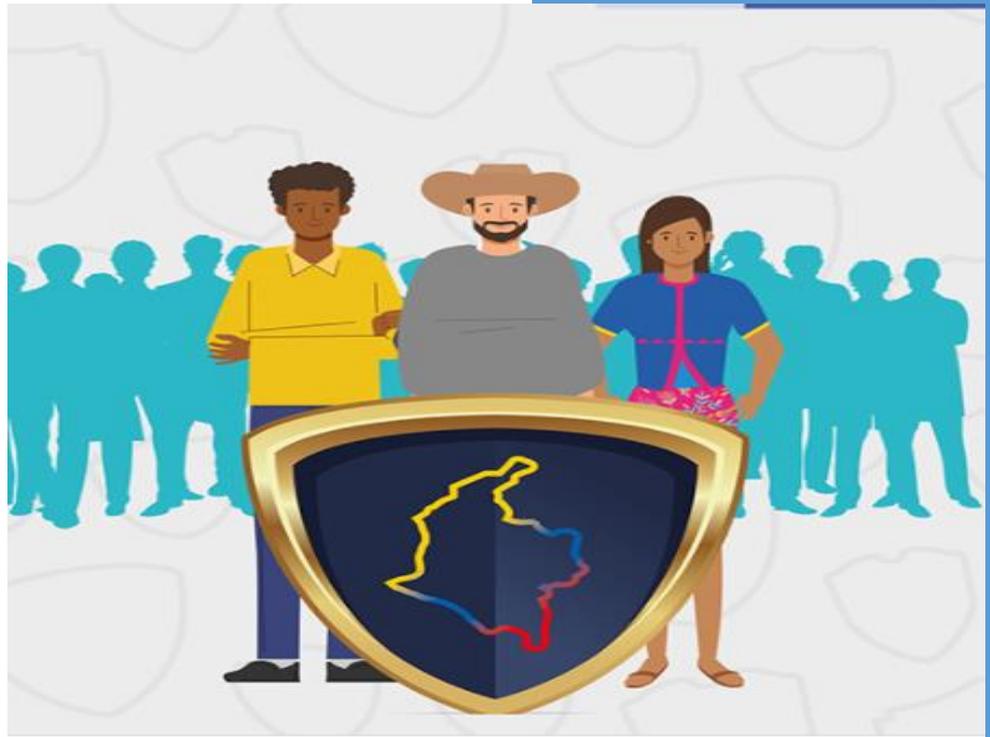




INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
5 de octubre 2022



MINISTERIO DEL INTERIOR

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

TABLA DE CONTENIDO

1. PROPÓSITO Y ALCANCE	2
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS DEL MES SEPTIEMBRE.....	3
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE SEPTIEMBRE.....	14
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE SEPTIEMBRE.....	14
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE SEPTIEMBRE.....	15
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	23
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD	23
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE SEPTIEMBRE.....	25
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	26
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE SEPTIEMBRE.....	26
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL MES DE SEPTIEMBRE.....	28
10. ANEXO INFORME EJECUTIVO	31
11. CONCLUSIONES.....	32



1. PROPOSITO Y ALCANCE

Para la Unidad Nacional de Protección – UNP, es primordial promover desde el interior de la institución las buenas prácticas en cada uno de sus servidores y contratistas, tendientes a generar espacios de participación ciudadana, los cuales solo se fortalecen en el preciso instante en que cada uno de los solicitantes y beneficiarios del Programa obtengan una respuesta no solo oportuna sino además eficaz frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD elevadas por los canales establecidos para tal fin, lo cual redundará en la credibilidad que se genere por parte de nuestros usuarios frente al servicio que presta la Unidad Nacional de Protección - UNP.

El presente informe refleja que, en el mes de septiembre de 2022 fueron elevadas **2273** PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), ante la entidad, de acuerdo a la información suministrada a esta Coordinación por parte del Área de Radicación y Correspondencia, a partir de las cuales se adelanta el respectivo seguimiento, con el objetivo de evidenciar la gestión realizada por cada dependencia.

De igual manera, se refleja la percepción del ciudadano frente a la atención a las PQRSD mediante la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, que hace parte integral de este informe.

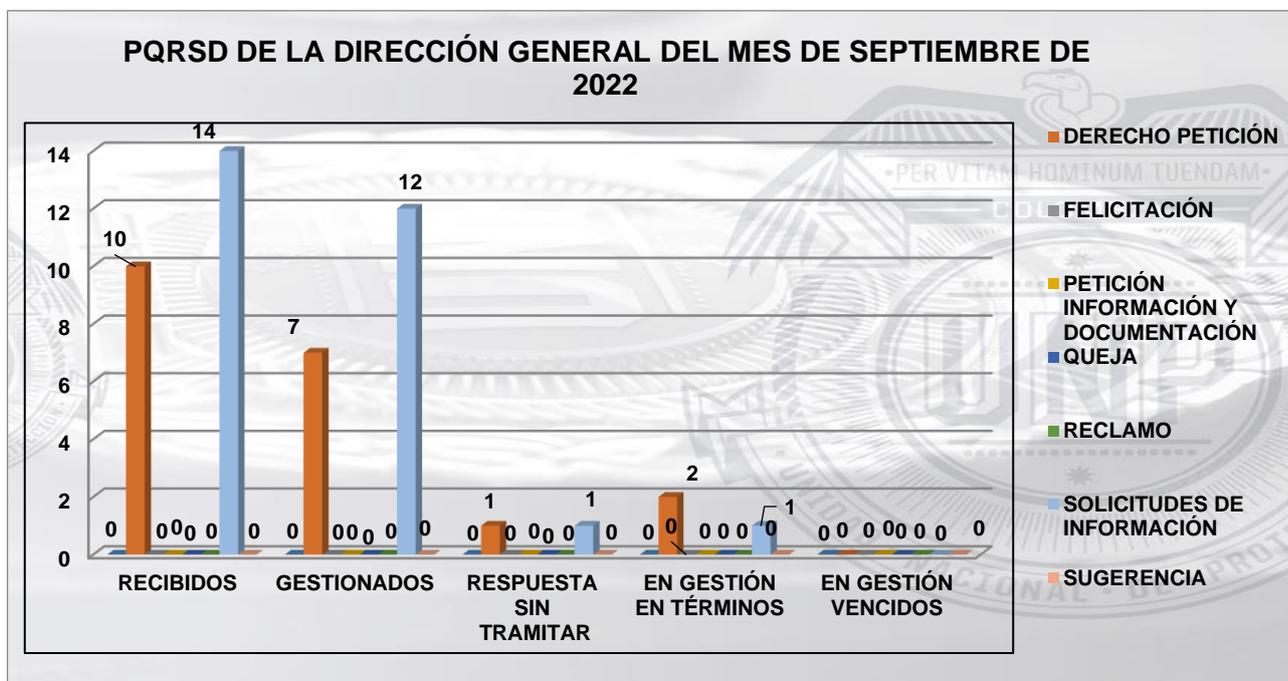
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS DEL MES DE SEPTIEMBRE.

A continuación, se relaciona el número de PQRSD radicadas durante el mes de septiembre del año 2022 y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.



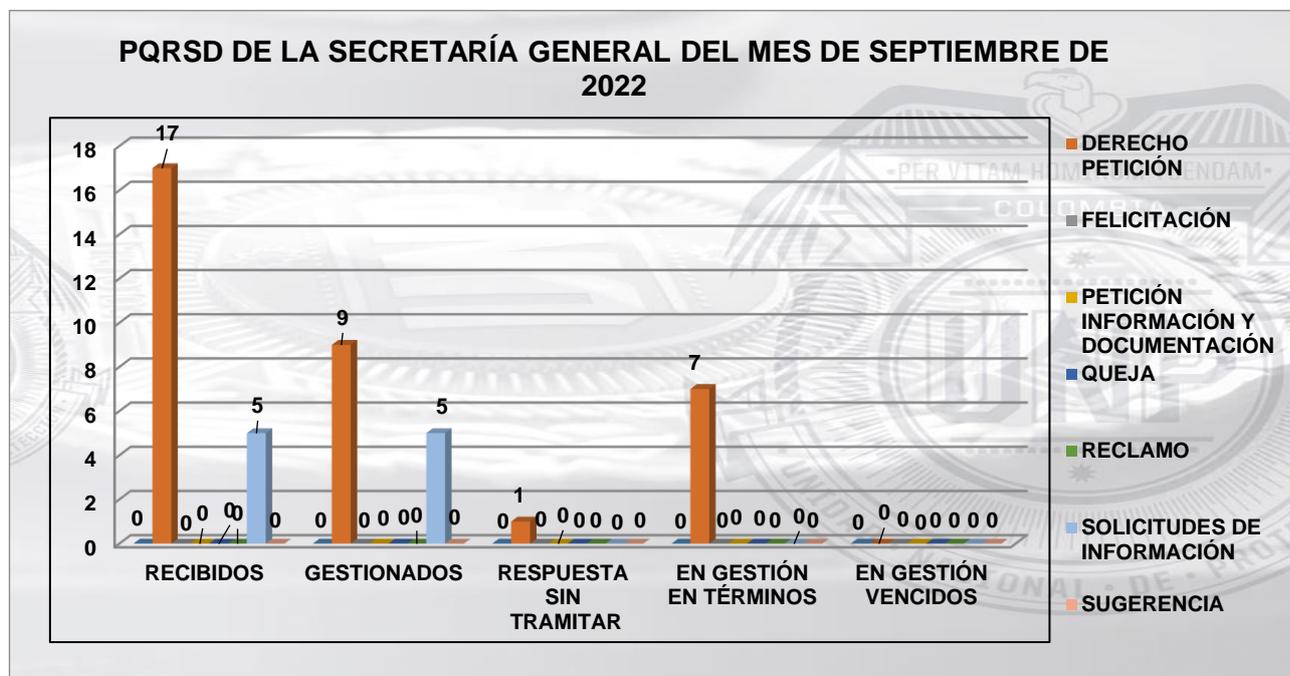
a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	10	7	1	2	0	10
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	14	12	1	1	0	14
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	24					



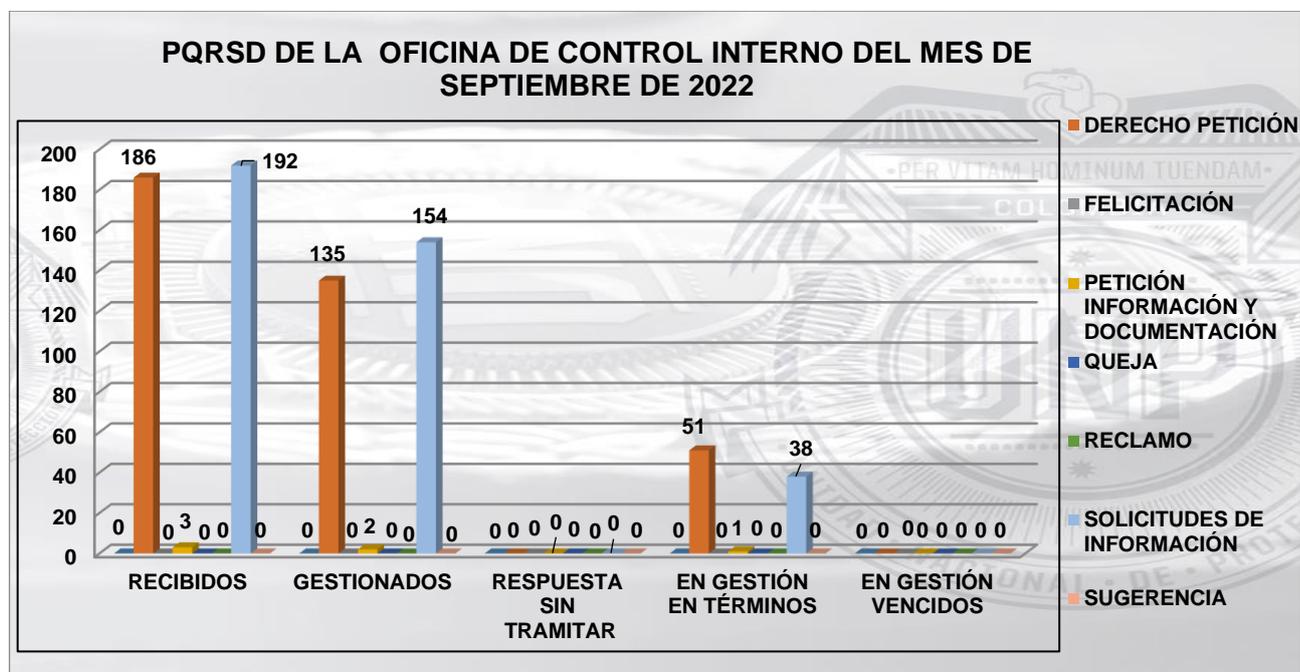
b. SECRETARÍA GENERAL

PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	17	9	1	7	0	17
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	5	5	0	0	0	5
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	22					



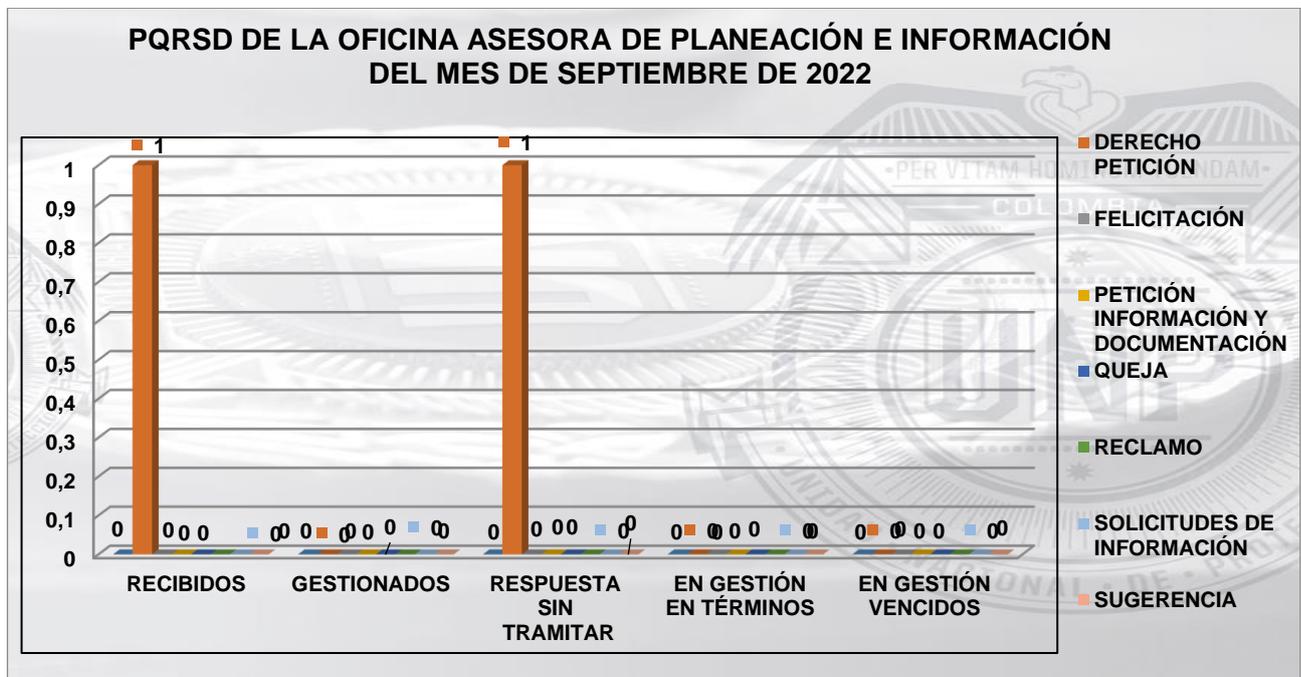
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	186	135	0	51	0	186
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	2	0	1	0	3
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	192	154	0	38	0	192
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	381					



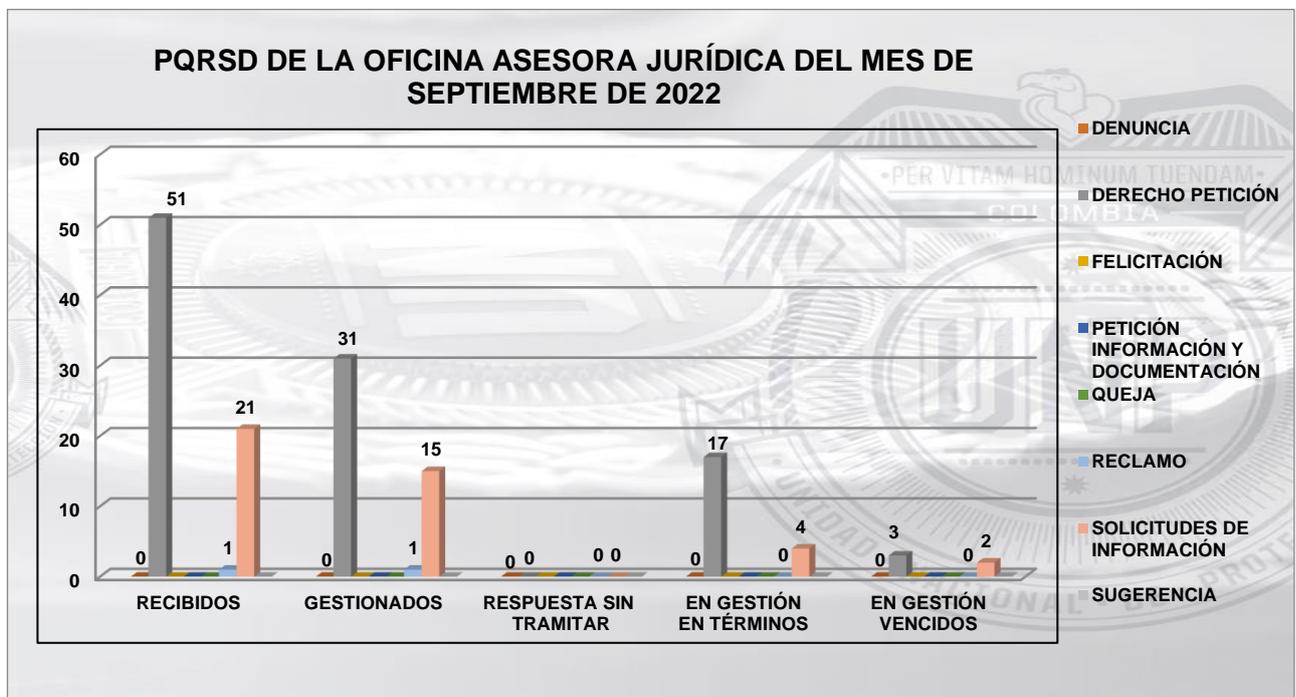
d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1	0	1	0	0	1
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	1					



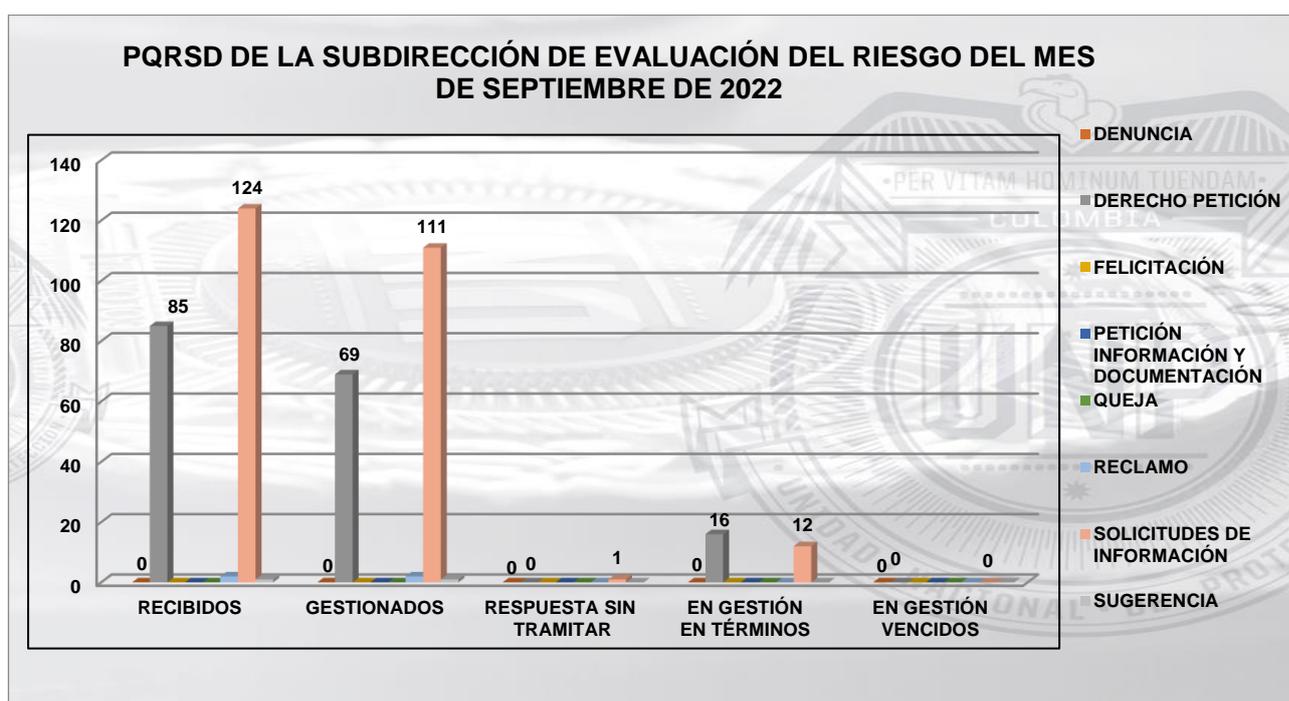
e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	51	31	0	17	3	51
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	21	15	0	4	2	21
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	73					



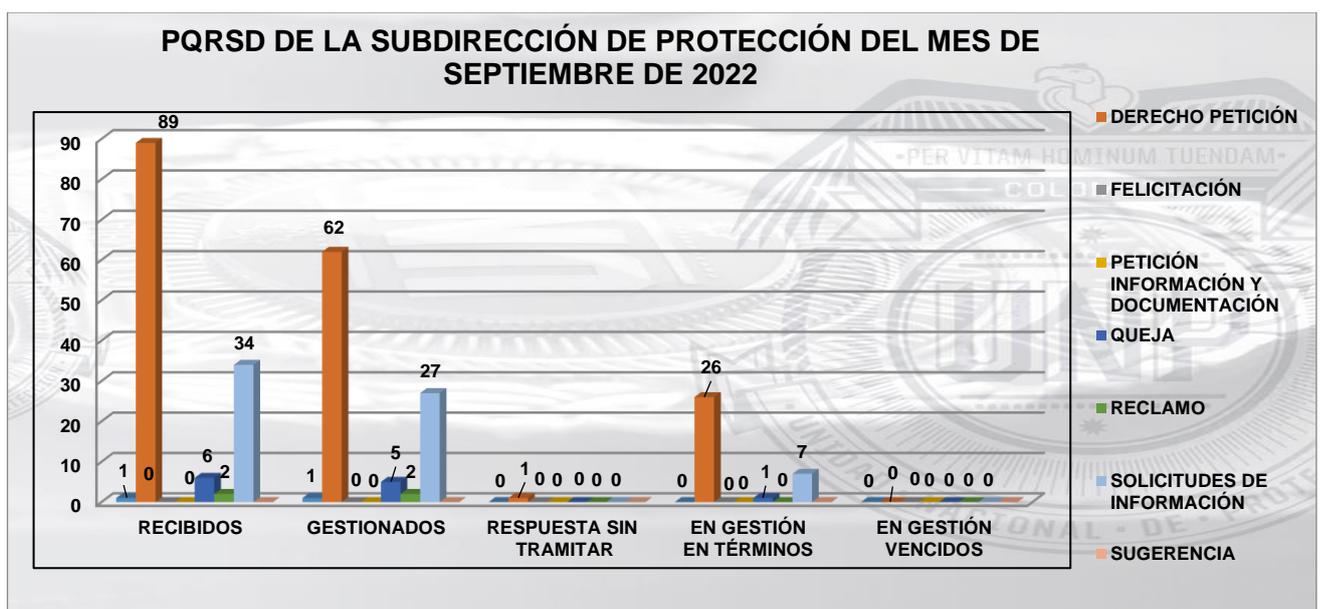
f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	85	69	0	16	0	85
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	2	2	0	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	124	111	1	12	0	124
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
TOTAL, RECIBIDOS	212					



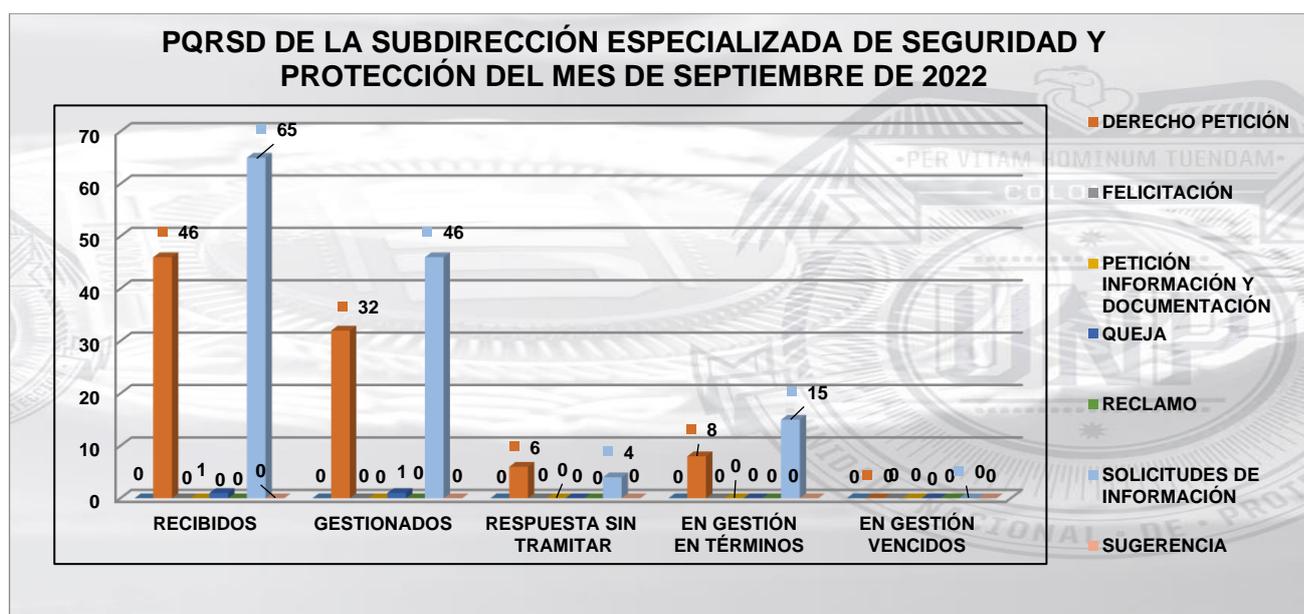
g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	89	62	1	26	0	89
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	6	5	0	1	0	6
RECLAMO	2	2	0	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	34	27	0	7	0	34
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	132					



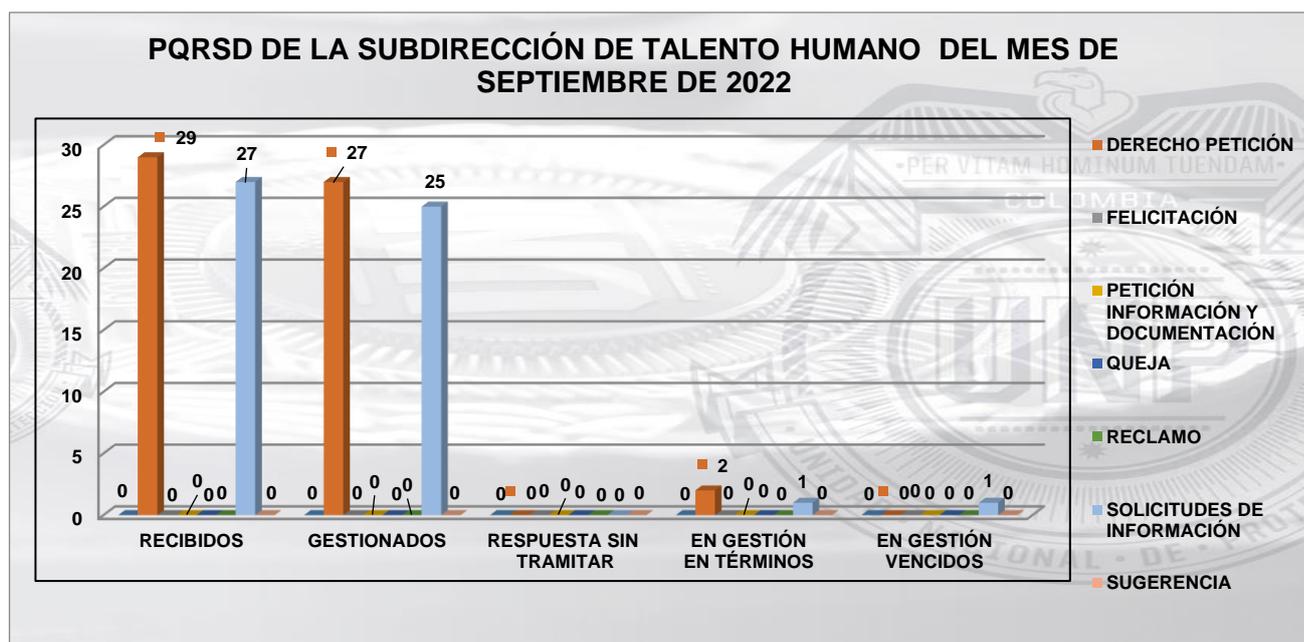
h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	46	32	6	8	0	46
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	65	46	4	15	0	65
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	112					



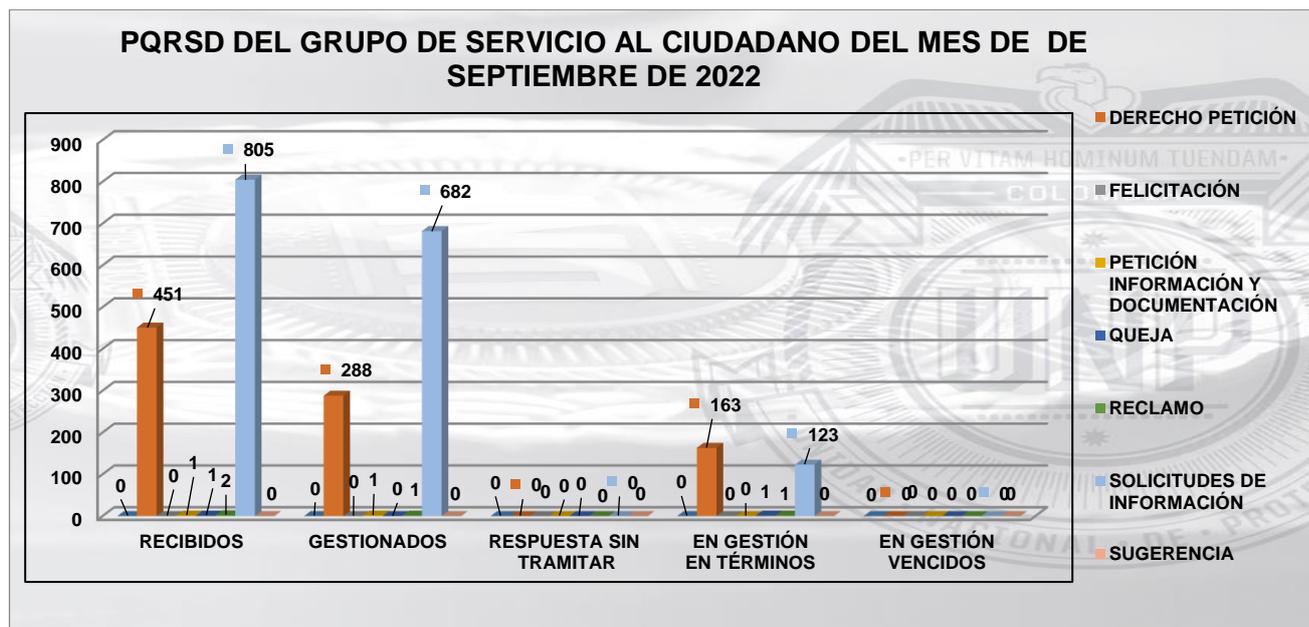
i. **SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	29	27	0	2	0	29
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	27	25	0	1	1	27
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	56					



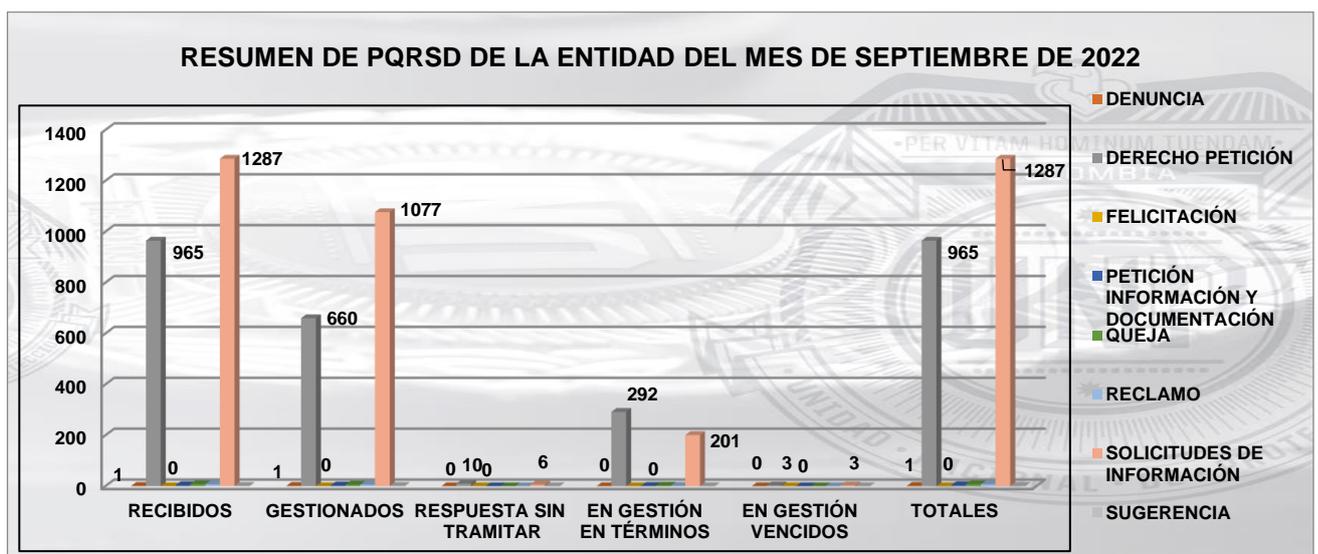
j. **GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2022						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	451	288	0	163	0	451
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	2	1	0	1	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	805	682	0	123	0	805
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	1260					



K. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSD) DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2022

RESUMEN DE PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	965	660	10	292	3	965
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4	3	0	1	0	4
QUEJA	8	6	0	2	0	8
RECLAMO	7	6	0	1	0	7
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1287	1077	6	201	3	1287
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	2273					



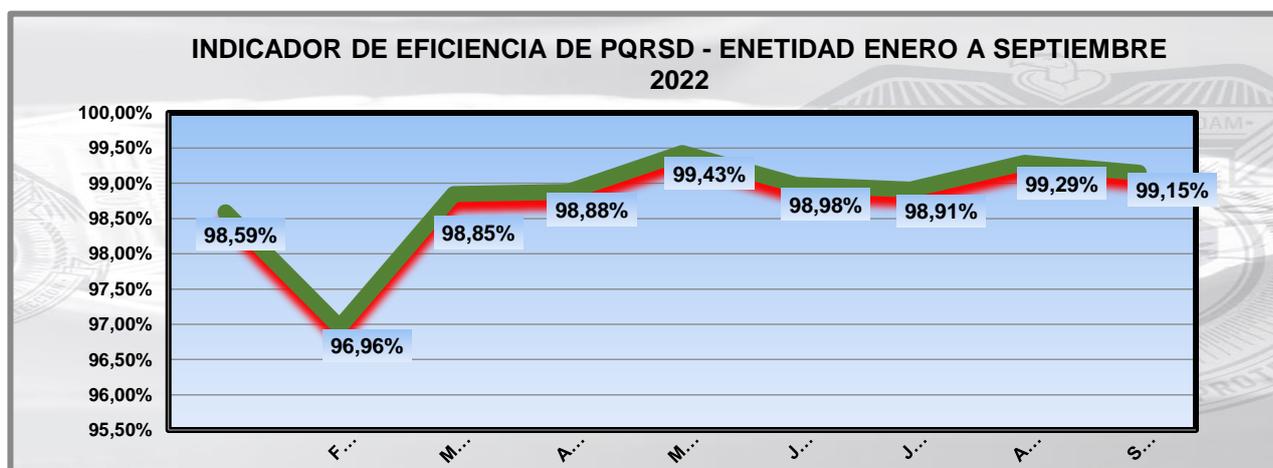
Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.



3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD SEPTIEMBRE DE 2022.

Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentado un elevado número de PQRSD provenientes de los Entes de Control, ONG y ciudadanos respecto a las situaciones de seguridad de líderes y defensores sociales por las amenazas realizadas. Las diversas solicitudes de información tienen que ver principalmente sobre la ponderación del nivel de riesgo y la implementación de medidas de protección.

OPORTUNIDAD ENTIDAD -ENERO A SEPTIEMBRE 2022								
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
98,59%	96,96%	98,85%	98,88%	99,43%	98,98%	98,91%	99,29%	99,15%



4. INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE SEPTIEMBRE.

A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la Unidad Nacional de Protección.

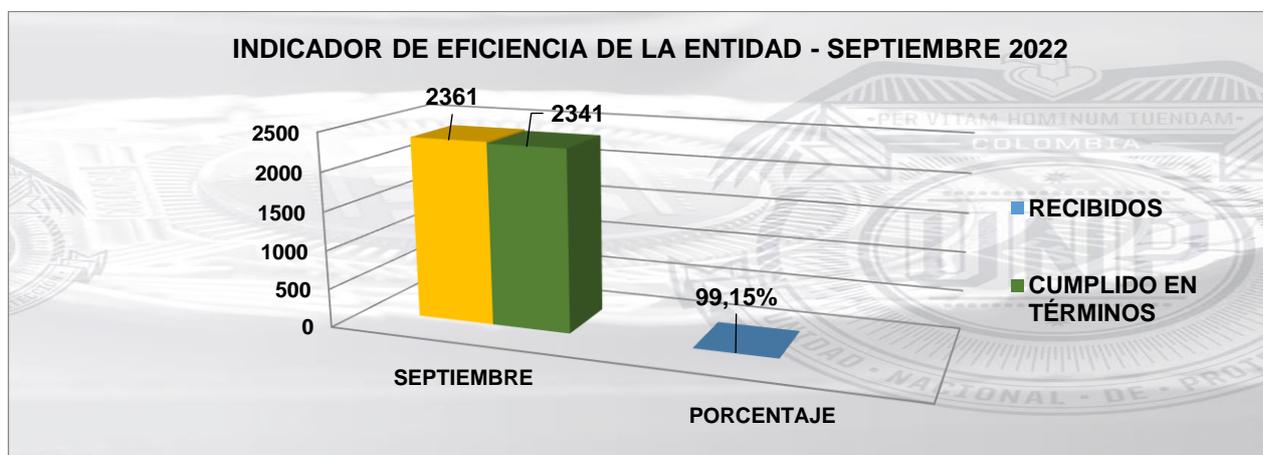
Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de septiembre, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (agosto) que debieron contestarse en el mes de septiembre, y las recibidas en septiembre para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **2361** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **2341** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el



99,15%. El restante **0,85%** de PQRSD no contestadas oportunamente tiene como una de sus causas la no transferencia de estas en forma ágil en la herramienta de gestión documental SIGOB, al área competente de elaborar la respuesta final. Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentado un elevado número de PQRSD provenientes de los Entes de Control, Organizaciones No gubernamentales y ciudadanos respecto a las situaciones de seguridad en los Departamentos de Cauca, Valle del Cauca, Arauca y Nariño los cuales elevan diferentes peticiones sobre la ponderación de las situaciones de riesgo y la implementación de medidas de protección de los líderes sociales de los mencionados departamentos.

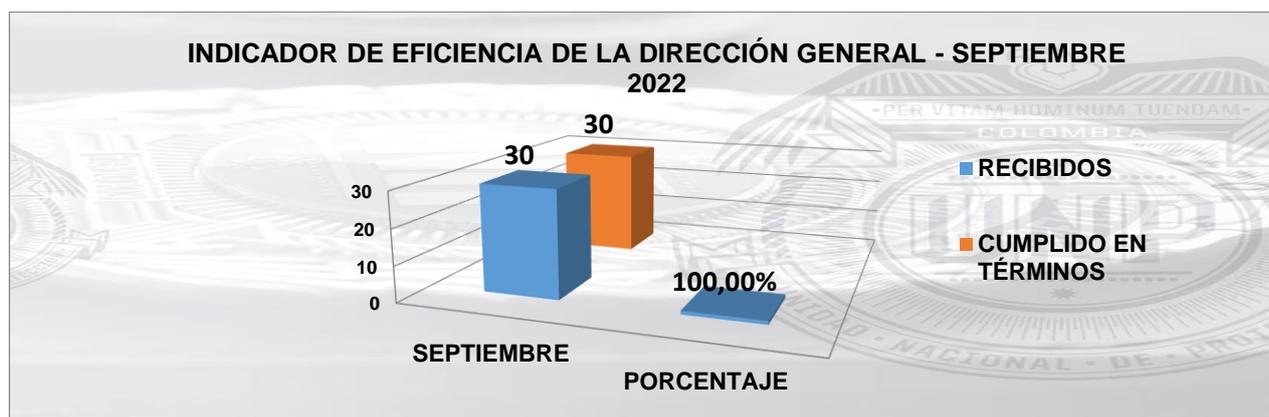
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - SEPTIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	216	216
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	903	894
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2022)	656	656
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	586	575
TOTAL	2361	2341
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - SEPTIEMBRE DE 2022	99,15%	
* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.		



a. DIRECCIÓN GENERAL

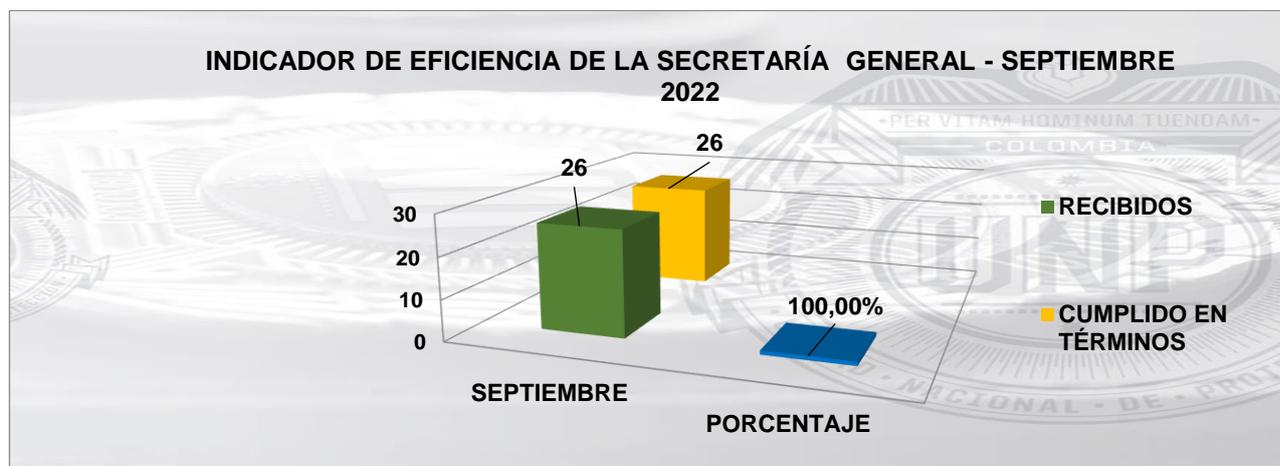
OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - SEPTIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	14	14
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2022)	7	7
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	9	9
TOTAL	30	30
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	100,00%	



b. SECRETARÍA GENERAL

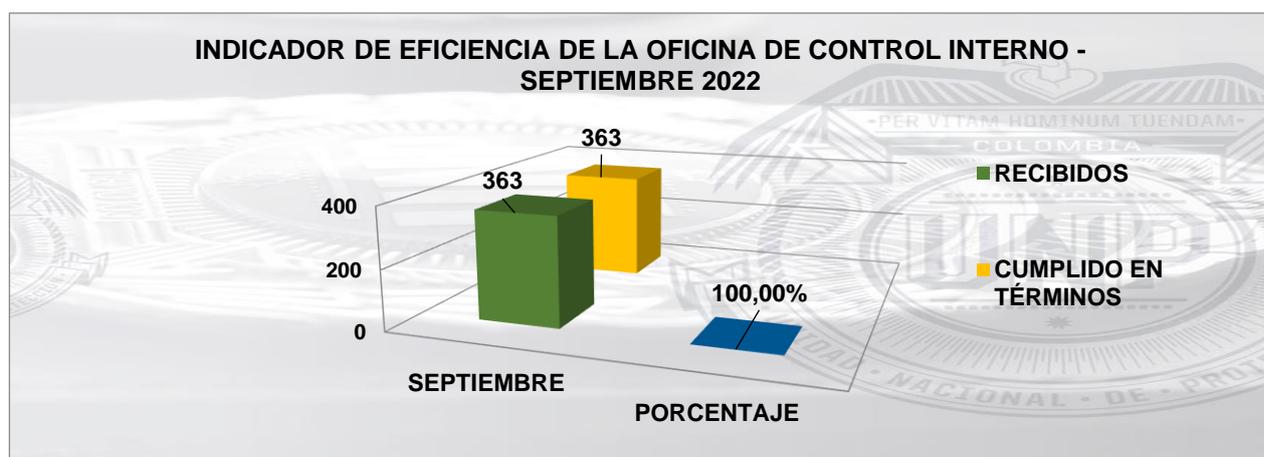
OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - SEPTIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	11	11
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2022)	4	4
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	11	11
TOTAL	26	26
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	100,00%	





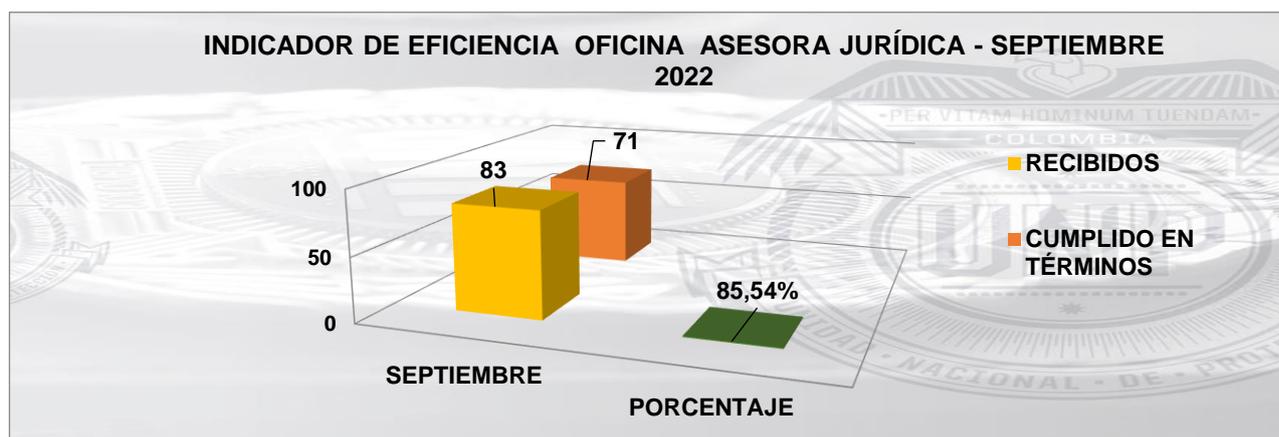
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - SEPTIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	194	194
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2022)	97	97
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	72	72
TOTAL	363	363
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - SEPTIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	28	22
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2022)	24	24
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	31	25
TOTAL	83	71
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	85,54%	



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

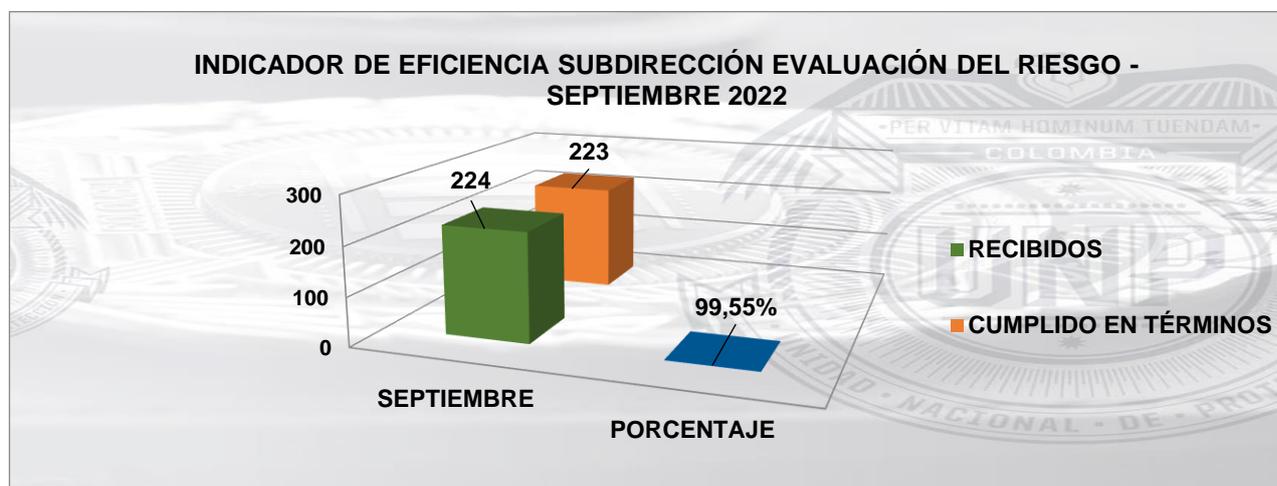
OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - SEPTIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	1	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2022)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	2	2
TOTAL	3	3
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	100,00%	





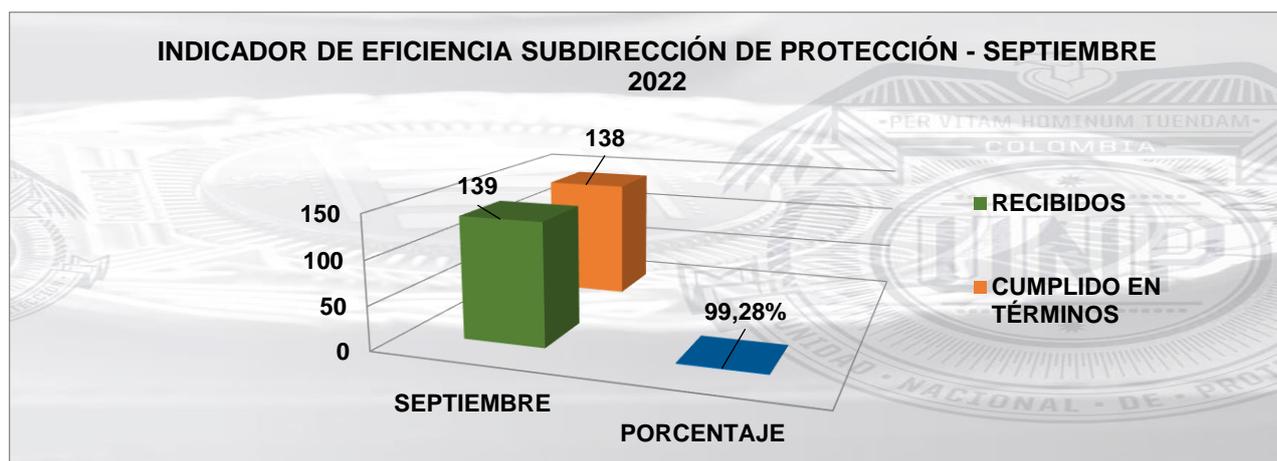
f. **SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO**

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO- SEPTIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	80	80
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2022)	104	104
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	40	39
TOTAL	224	223
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	99,55%	



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - SEPTIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	48	47
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2022)	50	50
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	41	41
TOTAL	139	138
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	99,28%	



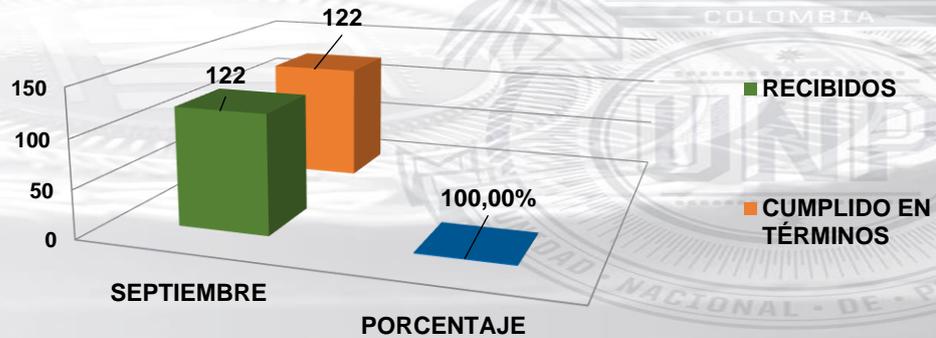
h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - SEPTIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	40	40
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2022)	49	49
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	33	33
TOTAL	122	122
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	100,00%	





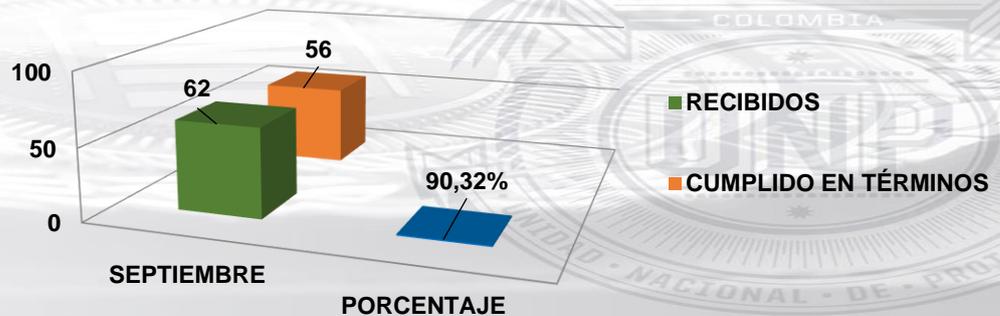
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - SEPTIEMBRE 2022



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - SEPTIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	20	18
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2022)	32	32
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	10	6
TOTAL	62	56
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	90,32%	

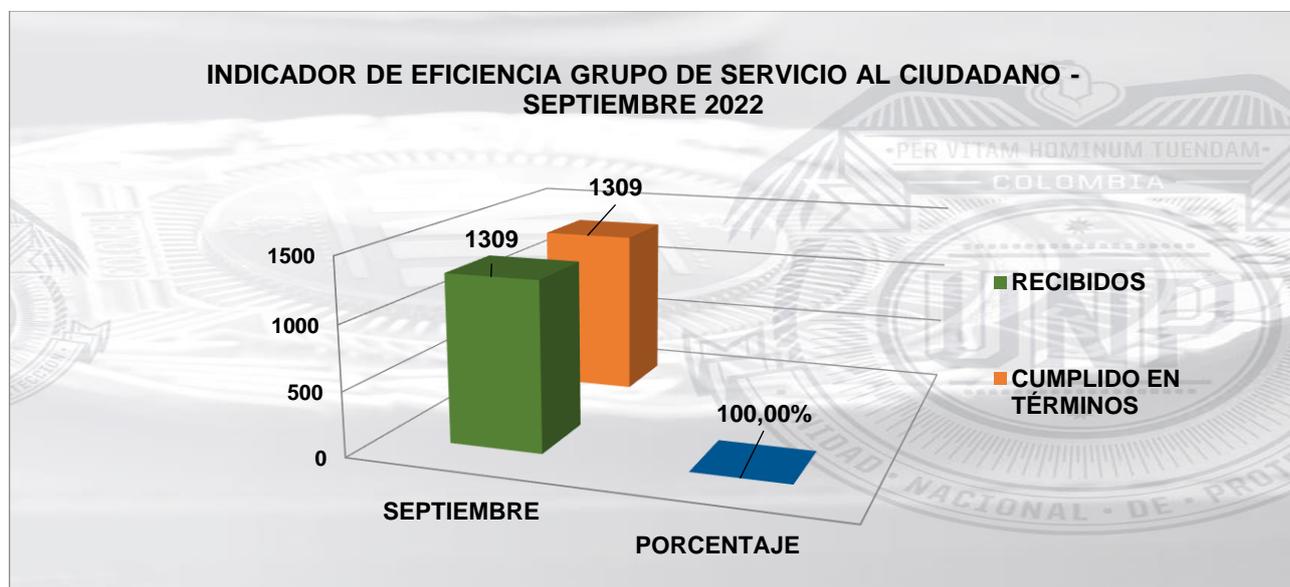
INDICADOR DE EFICIENCIA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - SEPTIEMBRE 2022



J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - SEPTIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	216	216
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	467	467
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2022)	289	289
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	337	337
TOTAL	1309	1309
OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	100,00%	

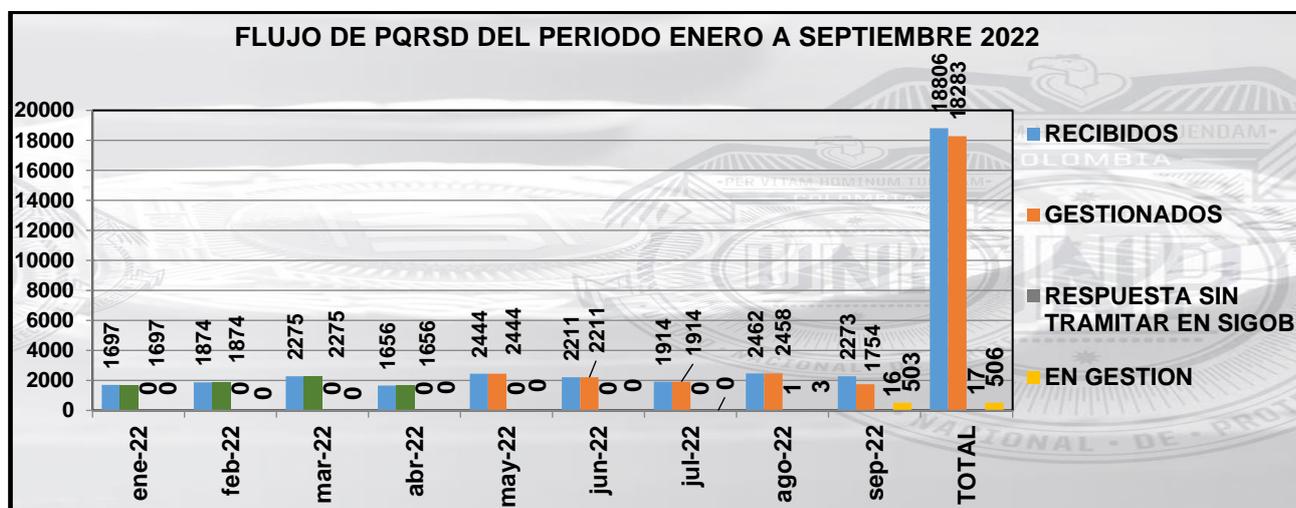
* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.



4.2 FLUJO DE PQRSD

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas del mes de septiembre.

FLUJO DE PQRSD DEL PERÍODO ENERO A SEPTIEMBRE 2022													
P Q R S D	DETALLE	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN	
	RECIBIDOS	1697	1874	2275	1656	2444	2211	1914	2462	2273	18806		
	GESTIONADOS	1697	1874	2275	1656	2444	2211	1914	2458	1754	18283		97,22%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	0	0	0	1	16	17		0,09%
	EN GESTION	0	0	0	0	0	0	0	3	503	506		2,69%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO		18806											



5. ANALISIS DE PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR DE LA ENTIDAD

En virtud de lo dispuesto en las Resoluciones 0501 de 2021 y la Resolución 0536 del 3 de mayo de 2021 y en desarrollo de las siguientes funciones a cargo del Grupo de Servicio al Ciudadano, como lo son:

- ✓ Realizar seguimiento y monitoreo a las PQRSD de la Ciudadanía atendidas por las dependencias, para que se dé respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.



- ✓ Administrar la matriz de monitoreo y seguimiento a las PQRSD, con el fin de presentar periódicamente un informe consolidado y de acuerdo con los resultados plantear oportunidades de mejora del Servicio de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Apoyar en la consolidación de la cultura de servicio al ciudadano al interior de la Unidad Nacional de Protección, a partir del análisis de información estadísticas y de los indicadores de los procesos misionales y del proceso de Servicio al Ciudadano, así como los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario. A fin de presentar un informe consolidado se procede a presentar:

PQRSD pendientes por tramitar a corte 30 de septiembre de 2022

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022							
DEPENDENCIAS	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA SEPTIEMBRE 2022
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	24	19	2	3	0	5	100,00%
SECRETARÍA GENERAL	22	14	1	7	0	8	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	381	291	0	90	0	90	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	1	0	1	0	0	1	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	73	47	1	21	7	29	85,54%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	212	183	1	28	0	29	99,55%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	132	97	1	34	0	35	99,28%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	56	52	0	3	1	4	90,32%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	1260	972	0	289	0	289	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	112	79	10	23	0	23	100,00%
TOTAL	2273	1754	17	498	8	513	99,15%

Aunado a lo anterior, se evidencia que las diferentes dependencias proyectaron las siguientes respuestas en septiembre y de meses anteriores.



340 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de agosto y contestadas en septiembre 2022

3 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio y contestadas en septiembre 2022

2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas en septiembre 2022

Es pertinente mencionar que el Grupo de Servicio al Ciudadano sigue adelantando mesas de trabajo con los diferentes procesos, con el fin de mejorar los índices del indicador de eficiencia de la entidad.

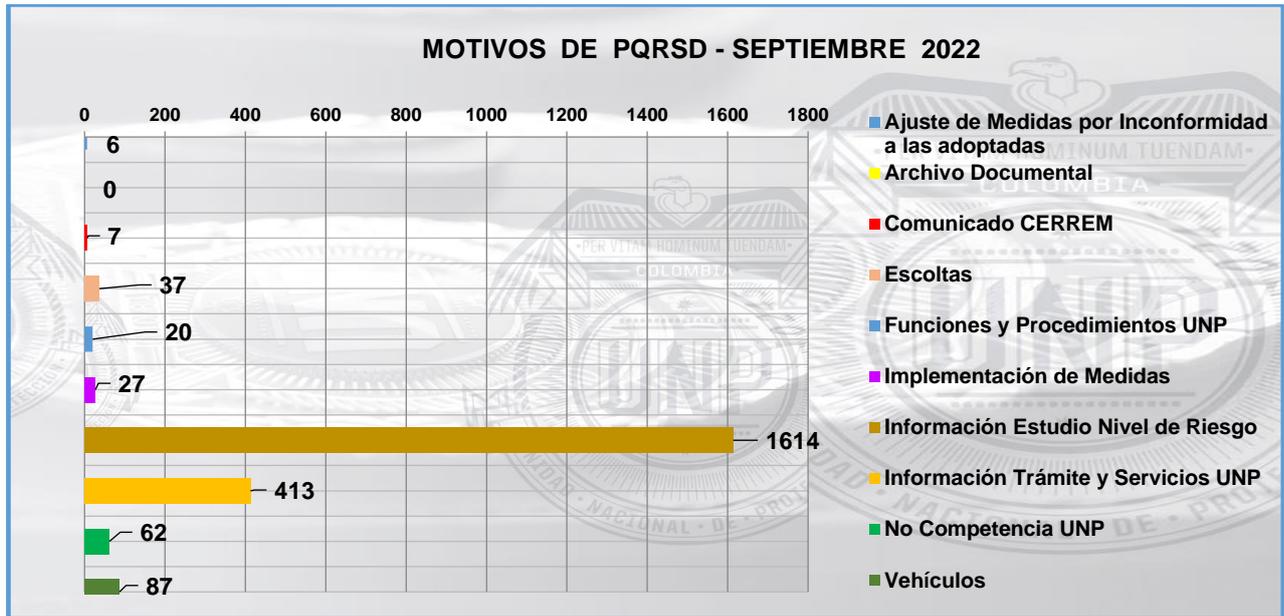
Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que los servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y conocen el seguimiento a las PQRSD que desde el GSC se realiza, no existe el recurso humano suficiente para responder de manera oportuna.

Algunos equipos de trabajo encargados de responder PQRSD se viene fortaleciendo, teniendo en cuenta el número de PQRSD elevadas ante la entidad.

6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2022

MOTIVOS DE PQRSD SEPTIEMBRE 2022		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	6	0%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	7	0%
Escoltas	37	2%
Funciones y Procedimientos UNP	20	1%
Implementación de Medidas	27	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1614	71%
Información Trámite y Servicios UNP	413	18%
No Competencia UNP	62	3%
Vehículos	87	4%
TOTAL, MOTIVOS	2273	100%





7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE (PQRSD) DE SEPTIEMBRE.

En el presente mes de septiembre, no se recibió ninguna petición en el buzón.

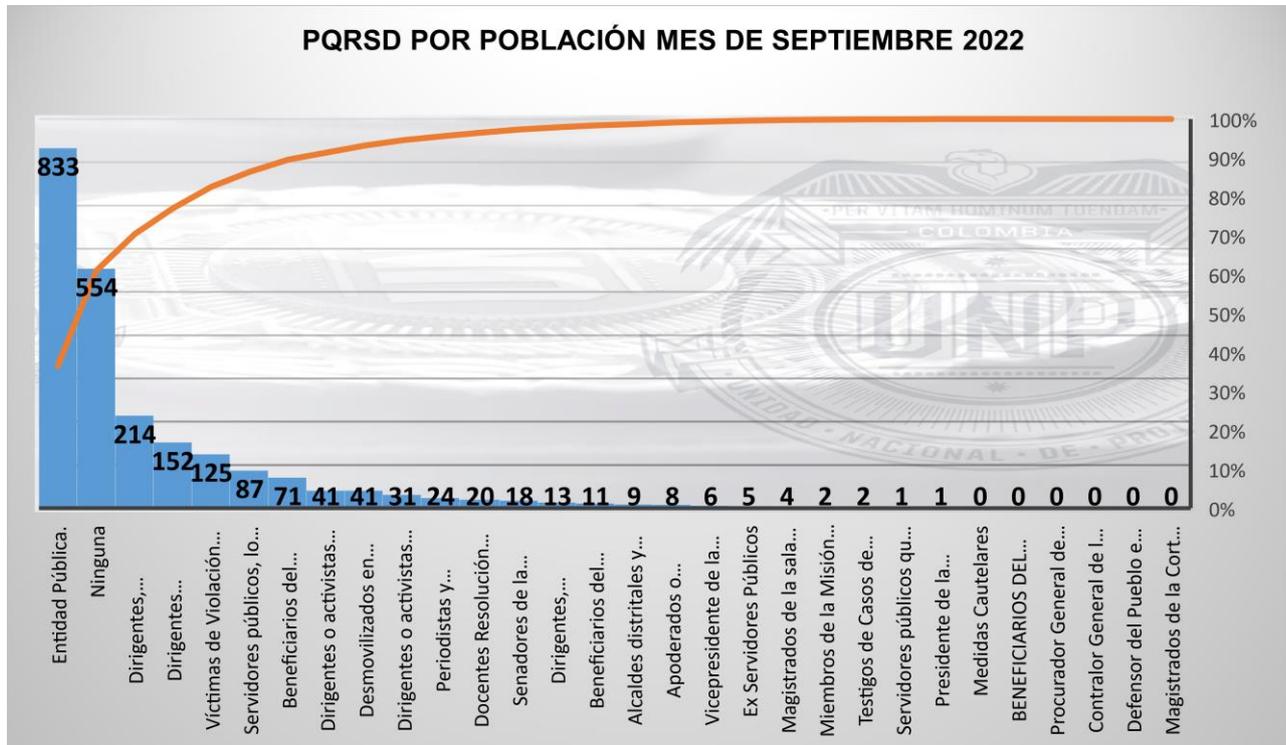
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE SEPTIEMBRE.

QRSD POR POBLACIÓN - SEPTIEMBRE 2022		
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	31	1%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	214	9%
Dirigentes o activistas sindicales.	41	2%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales	13	1%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	152	7%
Miembros de la Misión Médica.	2	0%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH	2	0%



BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	FRECUENCIA	PROCENTAJE
Periodistas y comunicadores sociales.	24	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	125	5%
Servidores públicos que tenga Ejecución Política de Derechos Humanos y paz del Gobierno Nacional.	1	0%
Ex Servidores Públicos	5	0%
Apoderados o Profesionales forenses	8	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	20	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	87	4%
Magistrados de la sala de los tribunales para la paz. JEP	4	0%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	41	2%
Medidas Cautelares	0	0%
Entidad Pública.	833	37%
Ninguna	554	24%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	1	0%
Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	6	0%
Procurador General de la Nación	0	0%
Contralor General de la República	0	0%
Defensor del Pueblo en el orden nacional.	0	0%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	18	1%
Magistrados de la Corte Constitucional; Corte Suprema de Justicia; Consejo de Estado	0	0%
Alcaldes distritales y municipales.	9	0%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.UP PCC	11	0%
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	71	3%
TOTAL	2273	100%





9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE SEPTIEMBRE.

La Unidad Nacional de Protección, dispone para conocimiento de la ciudadanía en general el informe correspondiente a las Solicitudes de Acceso a la Información que han sido allegadas a la entidad durante el mes de septiembre.

Lo anterior, en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de transparencia “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y en el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas que eviten la vulneración a su derecho de información y vigilancia a la función pública, bajo la premisa que las actuaciones del Estado deben tener como finalidad servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

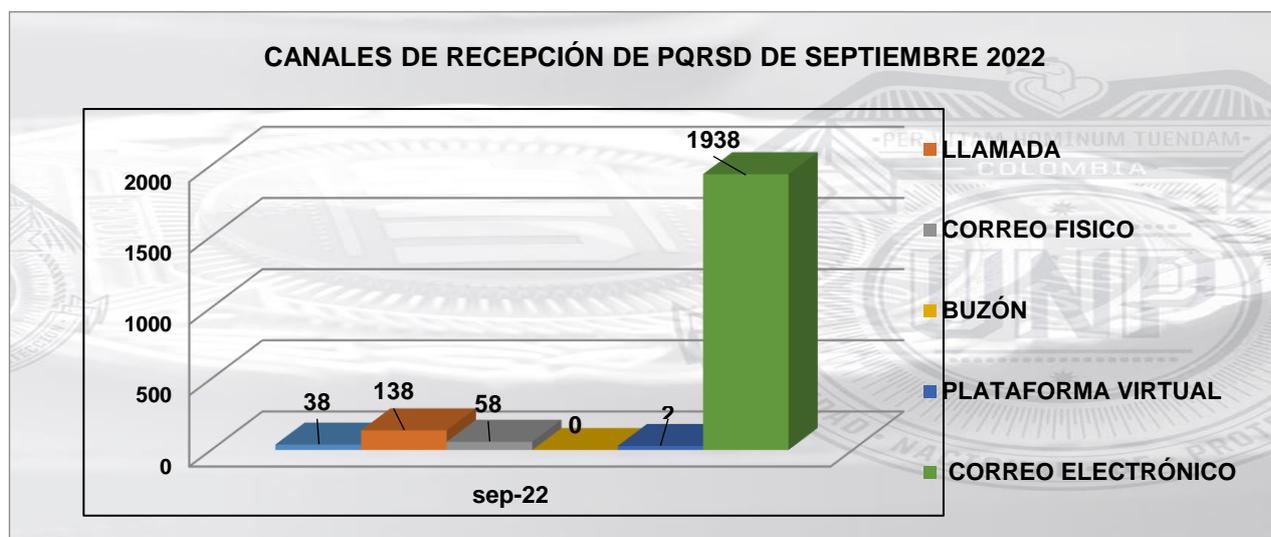
a. NÚMERO DE PQRS D RECIBIDAS POR CANAL.

El número de solicitudes de información recibidas corresponde a todas aquellas enviadas por el área de radicación y correspondencia por los canales establecidos en tipo de atención:



El número de PQRSD atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD		
sep-22		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	38
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	138
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	58
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	28
	CORREO ELECTRÓNICO	1938
	CHAT	73
TOTAL		2273

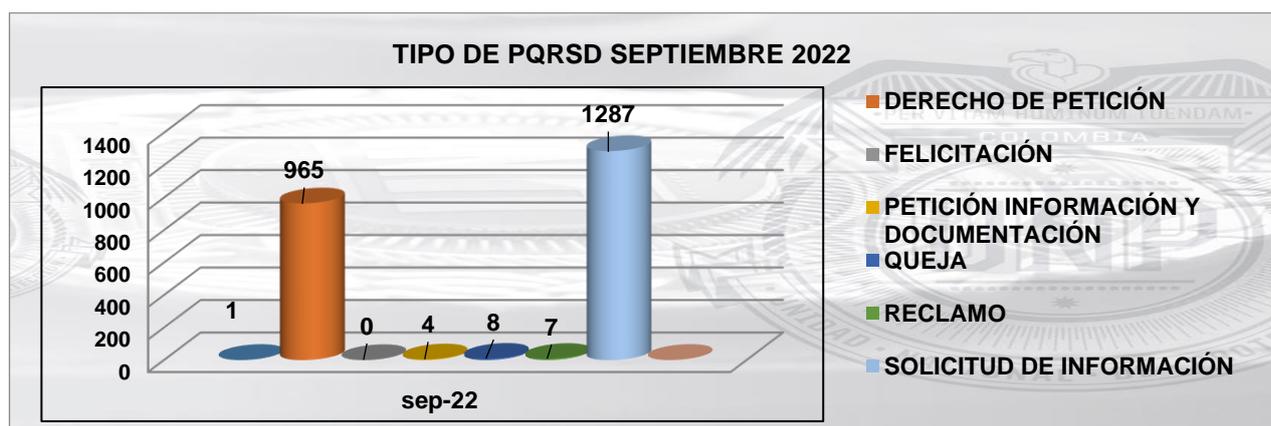


- ✓ Miembros del Congreso cinco (05) días
- ✓ Entidad Pública diez (10) días
- ✓ Persona natural o jurídica diez (15) días



b. TIPO DE PQRSD

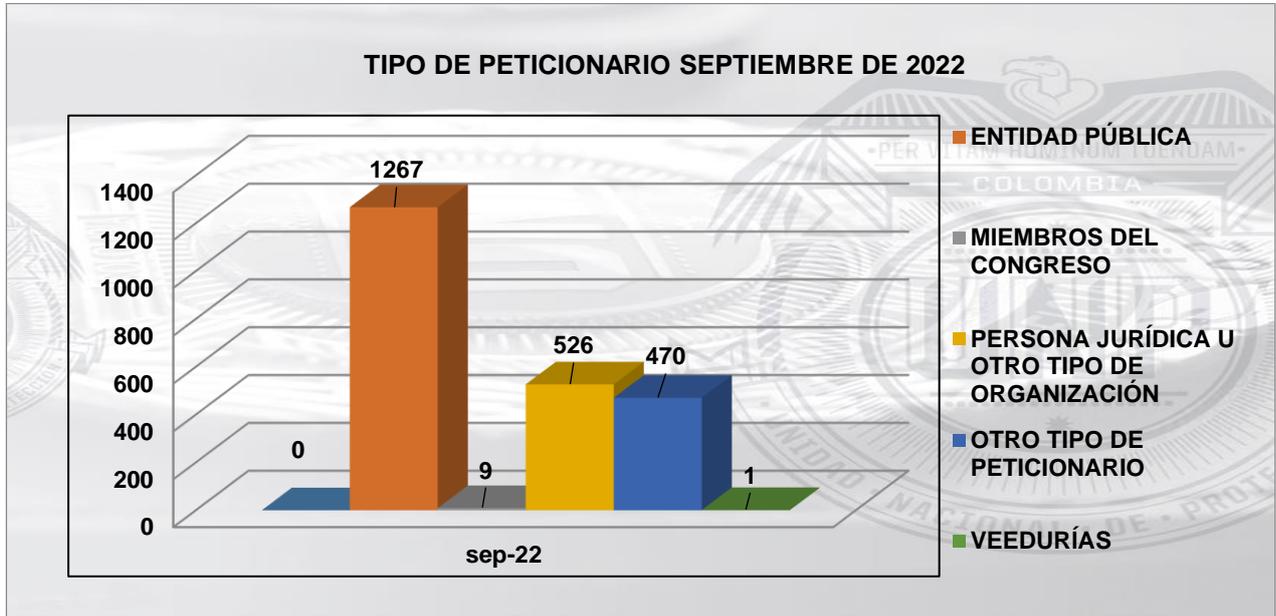
TIPO DE PQRSD	
sep-22	
DENUNCIAS	1
DERECHO DE PETICIÓN	965
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4
QUEJA	8
RECLAMO	7
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1287
SUGERENCIAS	1
TOTAL	2273



c. TIPO DE PETICIONARIO

TIPO DE PETICIONARIO	
sep-22	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	1267
MIEMBROS DEL CONGRESO	9
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	526
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	470
VEEDURÍAS	1
TOTAL	2273

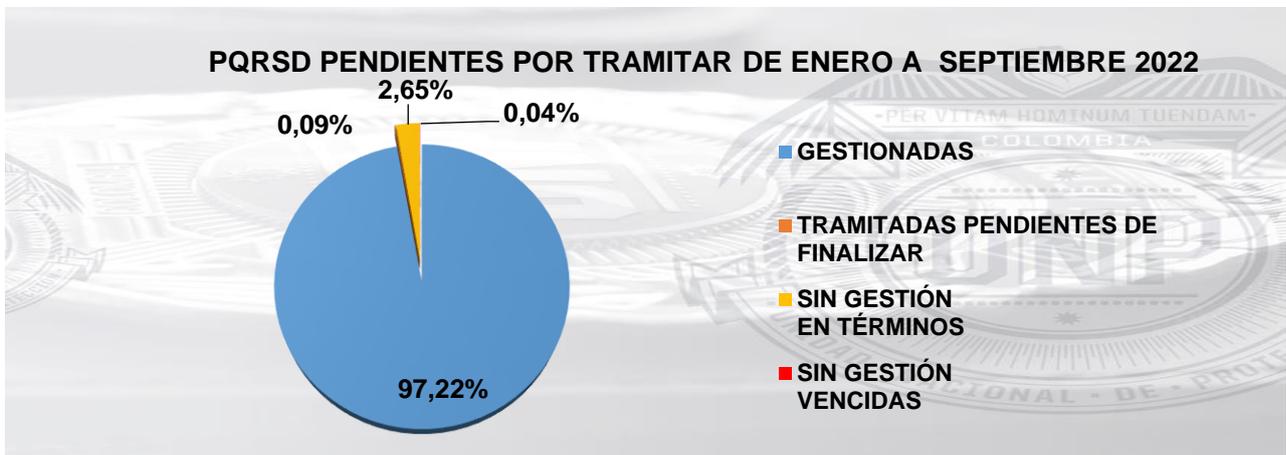




10. ANEXO 1

➤ INFORME EJECUTIVO PQRSD DE SEPTIEMBRE 2022

RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB ENERO A SEPTIEMBRE 2022				
RECIBIDAS DE ENERO A SEPTIEMBRE 2022	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
18806	18283	17	498	8
	97,22%	0,09%	2,65%	0,04%



11. CONCLUSIONES

- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá, como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales consideran que las respuestas dadas a sus PQRSD por los asesores siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, lo que evidencia que los servidores del Grupo de Servicio al Ciudadano conocen con profundidad los temas relacionados al programa de prevención y protección de la entidad y gestionan la información de una manera acertada.
- En ejercicio de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, la Unidad Nacional de Protección aumentó en un canal de comunicación la interrelación con los ciudadanos, implementando una nueva herramienta tecnológicas conocida como CHAT en nuestra página Web permitiendo un continuo mejoramiento y optimización en los tiempos de respuesta de la PQRSD atendidas por la Entidad. Como resultado de la importancia dada por la Dirección General en busca de promover el respeto y la garantía de los Derechos del Ciudadano, el Grupo de Servicio al Ciudadano ha venido ejecutando periódicamente acciones preventivas y de mejoramiento con el fin que el indicador de gestión en tiempo de respuesta de cualquier PQRSD se encuentre dentro de los términos de ley.
- El Grupo de Servicio al Ciudadano ve con preocupación la transferencia a último instante y después de varios días de los EXT que se encuentran en bandejas no competentes para la respuesta de estos, causando serios traumatismos en el área receptora por la extemporaneidad sin observancia de lo estipulado en la Resolución 1074 de 2017.
- Una vez realizado el respectivo seguimiento al cumplimiento de las respuestas en términos a las mencionadas PQRSD por parte de la Coordinación Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se recomienda diseñar una estrategia con el objetivo de concientizar a los diferentes procesos sobre la obligación de elaborar oficios de respuesta o el envío de mail de respuesta a cada una de las Peticiones, Solicitudes de Información, Quejas que se eleven a la entidad por cualquier persona natural o jurídica, entidad pública u Organizaciones Internacionales, solo se entiende respondida y garantizada la petición a través del oficio de respuesta y/o la elaboración del correo electrónico donde se emite la misma y su entrega al peticionario, en ningún caso se tiene como respondida con la simple anotación en el recorrido del SIGOB.



- Fortalecimiento en el manejo del Sistema de Gestión Documental, con el fin de concientizar a cada uno de los funcionarios y contratistas en el correcto y oportuno manejo de la bandeja de SIGOB a su cargo.

Líder del Proceso,



RUGERO ENRIQUE LARA GONZALEZ

Jefe (E) Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Pablo Alejandro Ruiz - Olga Lucía Medellín / Contratista		06/09/2022
Revisó:	Giovanny Ortiz Quintero / Coordinador-GSC		06/09/2022
Aprobó:	Rugero Enrique Lara Gonzalez / jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		06/09/2022
Los arribas firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.			

